05/03/2022

ECONOMIST&JURIST

Salvador Silvestre
Socio en ECIJA

Los Chatbots y la Privacidad que viene

Ya casi no utilizamos el teléfono para llamar. El cambio conversacional en la forma de comunicarnos es ya una realidad. Desde hace unos años, **nos comunicamos más del 60% de nuestro tiempo por chats** y mensajería instantánea de las Redes Sociales. Las empresas, por su parte, siguen la misma línea y desde 'chatbots' hasta mensajería instantánea, se ponen al servicio de los clientes para prestar un servicio 24x7.

Pero… ¿Qué es un *Chatbot*?

Un 'chatbot' es un sistema informático capaz de mantener una conversación con un ser humano **utilizando lenguaje natural**. Entre sus características destacan la inmediatez en la respuesta, el respeto a la imagen de marca o la capacidad de responder a varios clientes a la vez.[1]

En distintos sectores, como el energético, el del transporte terrestre y aéreo o en la moda hemos visto como han proliferado y hemos interactuado con ellos. No me cabe la menor duda que esto es solo el principio. Hasta la fecha son asistentes conversacionales con alguien detrás o con r ...

SUSCRÍBETE para una conversión completa a PDF